

# 苦 情 処 理 規 則

## (目 的)

第1条 この規程は、定款第57条第3項に基づき、会員の商品市場における取引等の受託及び委託の勧誘に関して委託者又は委託の勧誘を受けた者（以下「委託者等」という。）からの苦情の処理につき必要な事項を定め、その疑義を解明し迅速、かつ、円滑な解決を図ることを目的とする。

## (苦情解決の促進)

第2条 会員は、本会に協力し、委託者等からの苦情の解決の促進に努めなければならない。

## (相談センターの設置)

第3条 本会は、第1条の目的を達成するため、定款第2条に規定する事務所及び支部に相談センターを設置し、相談センターに相談員を置く。

2 相談員は、事実の認定、処理の判断及び意見の表明にあたっては、常に公正であるよう努めるとともに、関係人の正当な権利を損なうことのないよう注意するものとする。

3 会員は、相談センターの設置について、委託者等に周知させるものとする。

## (苦情の解決)

第4条 相談センターは、委託者等から会員の商品市場における取引等の受託及び委託の勧誘に関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対し当該苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めるものとする。

2 会員は、相談センターから前項の規定による求めがあったときは、申出人と速やかに連絡を取り誠意をもってこれに対応し、当該苦情の早期解決に努めるものとする。

3 相談センターは、前2項の対応によっても苦情が解決されなかった場合には、申出人及び当該苦情に係る会員の双方から事情聴取を行い、当該苦情の解決の促進を図るものとする。

### (苦情に係る資料の提出等)

第5条 相談センターは、必要があると認めるときは、当該苦情に係る会員に対し、当該苦情に係る事情に関する帳簿又は書類その他の資料の提出及び説明を求めることができる。

- 2 会員は、相談センターから前項の規定による求めがあったときは、正当な理由なく、これを拒んではならない。
- 3 相談センターは、あっせん・調停委員会規則第2条に定めるあっせん・調停委員と適宜連携を図るものとし、あっせん・調停委員から、苦情の迅速かつ円滑な解決を図るために必要な助言等を受けることができる。

### (結果の報告)

第6条 相談センターから委託者等の苦情の処理を求められた会員は、相談センターに対し、当該苦情の処理の経緯及び結果について、文書又は口頭により報告しなければならない。

### (苦情処理の終了)

第7条 相談センターは、次の各号の一に該当するときは、苦情の処理を終了する。

- (1) 苦情が解決したとき。
  - (2) 第4条各項の対応を行ってもなお苦情が解決し得ないと判断したとき。
  - (3) 当該苦情に係る会員又は委託者等から紛争処理規程第4条に規定する仲介の申出がなされたとき。
- 2 相談センターは、前項第2号により苦情の処理を終了する場合には、申出人に対し、本会又は関係商品取引所へ紛争に係る仲介の申出を行うことができる旨等の必要な助言を行うものとする。

### (苦情処理を行わない場合)

第8条 相談センターは、申出のあった苦情が次の各号の一に該当するときは、その申出を却下し、又はその処理を途中で打切ることができる。

- (1) 本会においてすでに処理を終了した苦情又は紛争に係るものであるとき。
- (2) 苦情の原因たる事由が生じた日から3年を経過したものであるとき。
- (3) 商品取引所において、現に商品取引所の紛争処理規程に基づく仲介が行われ、又

は同規程に基づく仲介を終了した紛争に係るものであるとき。

(4) 裁判所において、現に訴訟又は民事調停が行われ、又はそれらが終了した紛争に係るものであるとき。

(5) 弁護士会において、現に仲裁が行われ、又はそれが終了した紛争に係るものであるとき。

(6) その苦情の性質上、本会が処理を行うに適當でないとき。

(7) 不当な目的で又はみだりに苦情の申出をしたとき。

#### **(苦情の未然防止)**

第9条 本会及び会員は、解決の申出のあった苦情に関し、原因を究明のうえ苦情の未然防止に努めるものとする。

#### **(指導又は勧告)**

第10条 本会は、解決の申出のあった苦情に関し、会員の商品市場における取引等の受託及び委託の勧誘に関し不適正な行為があった等の疑義がある場合には、これを調査し、必要に応じ、当該会員に対し指導又は勧告を行うものとする。

#### **(制 裁)**

第11条 本会は、解決の申出のあった苦情に関し、会員に制裁規程に定める制裁の対象行為に該当する事実が認められる場合には、同規程に基づき所要の措置を講ずるものとする。

#### **(会員への周知)**

第12条 本会は、解決の申出のあった苦情に係る事情及び解決の結果等について、委託者等の秘密に関する事項を除き、その概要を会員に周知するものとする。

#### **(商品取引所への協力要請)**

第13条 本会は、苦情処理の円滑な実施を図るため、商品取引所に対し、資料の提出その他必要な協力を求めることができる。

### **(商品取引所等への協力)**

第14条 本会は、相談センターが処理を行った苦情について商品取引所その他本会が適当と認める相談機関（以下、本条において「商品取引所等」という。）に仲介の申出が行われた場合において、当該苦情に関し、当該商品取引所等から要請があったときは、当該事案の顛末を口頭又は書面により通知するものとする。

2 本会は、商品取引所等から苦情処理状況及びその結果等について照会があったときは、これに協力するものとする。

3 本会は、農林水産大臣及び経済産業大臣から苦情処理状況及びその結果等について報告を求められたときは、これに協力するものとする。

### **(記録の作成及び保存)**

第15条 本会は、解決の申出のあった苦情に係る事情及び処理の経過等についての記録を作成し、これを保存するものとする。

### **(秘密保持)**

第16条 本会の役員、あっせん・調停委員、常設委員会その他の委員会の委員及び職員並びにこれらの職にあった者は、正当な理由なく、苦情の処理に関し知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

### **(細則の制定)**

第17条 本会は、この規則の運用に関し必要があると認めるときは、細則を別に定めることができる。

## **附 則**

この規程は、主務大臣の認可のあった日（平成4年4月17日）から施行する。

## 附 則

- 1 この改正は、定款変更の施行の日（平成11年4月1日）から施行する。
- 2 本会の改組前である社団法人日本商品取引員協会の苦情処理規程第7条第1項の規定により処理を終了した苦情、又は同規程第8条の規定により申出を却下又は処理を途中で打ち切った苦情は、この規則第8条第1号に定める苦情に該当するものとみなす。

（注）改正事項は次のとおりである。

全面改正。

## 附 則

この改正は、平成13年1月24日から施行する。

（注）改正事項は次のとおりである。

第14条第3項を改正。

## 附 則

この改正は、平成17年5月1日から施行する。

（注）改正事項は次のとおりである。

第1条、第4条第1項及び第10条を改正。



# 苦情処理規則に関する細則

## (目 的)

第1条 この細則は、苦情処理規則（以下「規則」という。）第17条の規定に基づき、規則の施行に関し必要な事項を定める。

## (処理を行うに適當でない場合の解釈)

第2条 規則第8条第6号に規定する相談センターが処理を行うに適當でないと認めるときは、次のとおりとする。

- (1) 商品取引所の市場管理等の制度上の処理に係るものであるとき。
- (2) 法律上の判断を要するものであるとき。
- (3) その他本会が適當でないと認めるとき。

## (不当な目的で又はみだりに苦情の申出をした場合の解釈)

第3条 規則第8条第7号に規定する不当な目的で又はみだりに苦情の申出をしたと認めるときは、同一委託者（又は集団）が同一会員（又は特定外務員）に係る苦情を頻繁に申し出る等、その目的が苦情の解決を期待するものではなく、もっぱら当該会員又は本会に対する中傷、讒言又はいやがらせと解される場合とする。

## (苦情処理に基づき和解が成立した場合の取扱い)

第4条 本会は、この規則に基づき、会員と委託者の間で財産上の利益の提供を伴う和解が成立したときは、当該和解に係る苦情が商品取引事故に該当するものであること及び当該和解が本会の苦情の処理に基づくものであることを確認した書面を作成し、会員に交付するものとする。

2 会員は、前項の書面の交付を受けるときは、1件につき10,000円の手数料を本会に納めなければならない。

## (会員に周知すべき内容)

第5条 規則第12条に規定する会員に周知する内容は、次のとおりとする。

- (1) 申出件数

- (2) 申出事由
- (3) 処理結果
- (4) その他本会が特に必要と認めた事項

#### (適当と認める相談機関)

第6条 規則第14条第1項に規定する本会が適当と認める相談機関は、次のとおりとする。

- (1) 国に設置される相談機関
- (2) 国民生活センター
- (3) 地方公共団体に設置される消費生活センター
- (4) その他本会が特に認めた相談機関

### 附 則

この細則は、規則の施行の日（平成11年4月1日）から施行する。

### 附 則

この改正は、平成19年9月30日から施行する。

(注) 改正事項は、次のとおりである。

第4条及び第5条を第5条及び第6条に繰り下げ、第4条を新設。

### 附 則

この改正は、平成20年4月1日から施行する。

(注) 改正事項は、次のとおりである。

第4条第2項を改正。